

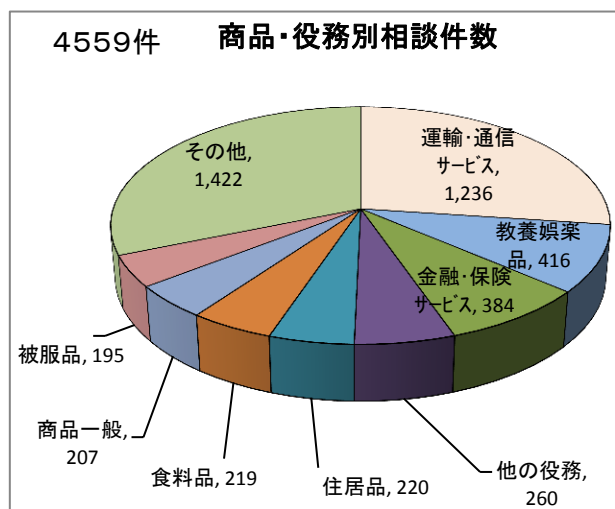
## 【2】平成26年度に目立った相談事例

商品・役務別の相談件数において、最も相談の多い商品や役務は、「運輸・通信サービス」(1,236件)で、その中では「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などデジタルコンテンツの相談(779件)が63%を占めています。ワンリック請求等の「アダルト情報サイト」に関する相談や、利用した覚えのないサイト利用料、オンラインゲームに係るトラブル等の「デジタルコンテンツその他」に関する相談はいずれも増加しました。また、インターネット接続回線の「光ファイバー」に関する相談が急増しています。

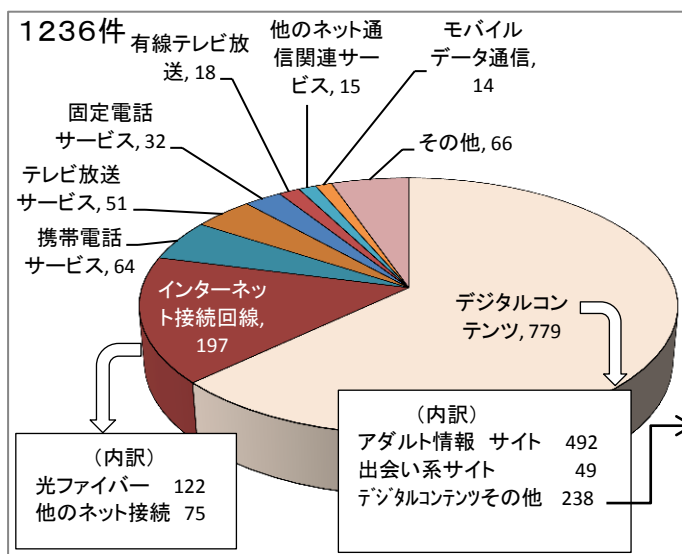
第2位は、「教養娯楽品」(416件)で、強引な勧誘や長期間契約がトラブルとなる新聞や、携帯電話の不具合に関する相談等が多く寄せられました。

第3位は、「金融・保険サービス」(384件)で、ファンド型投資商品、公社債、未公開株等、劇場型の勧誘が行われている商品への出資やその二次被害に関する相談が多く寄せられています。

また、「食料品」の中に含まれる健康食品は、平成24年度から平成25年度にかけて件数が最も増加しましたが、高齢者の相談が多い送りつけ商法が激減したことにより平成26年度は最も減少件数が多く134件の減となっています。



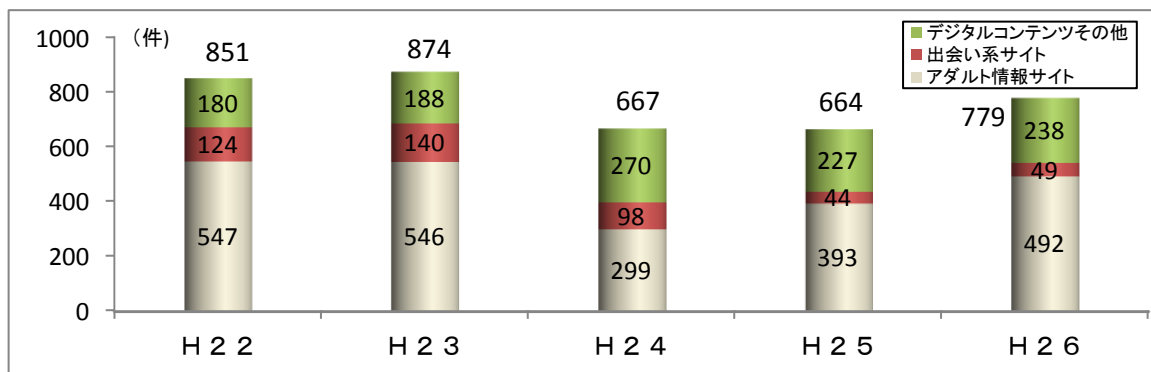
### (1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」について



運輸・通信サービスの内訳で最も多いのは、アダルト情報サイトなどのデジタルコンテンツの相談で779件(63%)となっています。第2位が、インターネット接続回線に関する相談で197件(15.9%)、第3位が携帯電話サービス、第4位がテレビ放送サービスとなっています。

デジタルコンテンツその他とは、オンラインゲーム、映画配信サービス、ギャンブル情報サイトなど、インターネットを通じて得られる情報

### ●「運輸・通信サービス」の内訳で最も多い「デジタルコンテンツ」の年度別推移

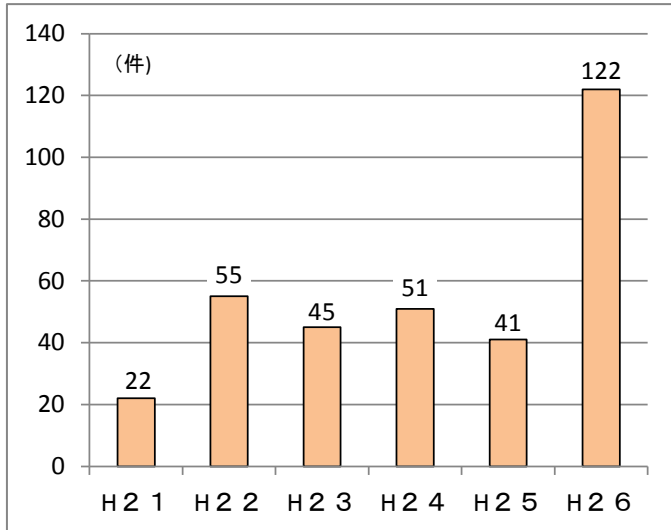


＜主な相談事例＞

- ◆アダルトサイトの年齢確認ボタンをクリックしたところ登録完了となり退会できない。高額の料金を請求されている。
- ◆コンテンツ会社の代理人と名乗る弁護士から、コンテンツの代金が未納となっているため、遅延損害金が発生しており、今日の22時までに連絡しないと法的手段をとるというメールが来た。
- ◆娘がタブレット端末からマンガや音楽をダウンロードし、カード会社から高額の請求があり気が付いた。未成年者ということで取り消しはできないか。

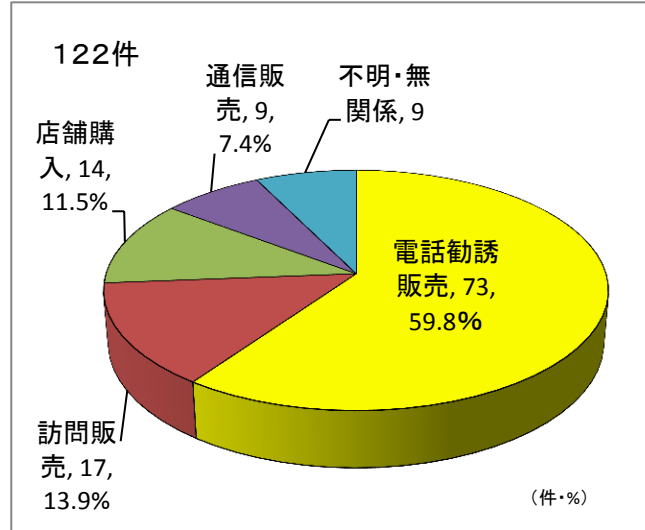
●「インターネット接続回線」のうち「光ファイバー」の相談が急増

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



平成26年度の「光ファイバー」に関する相談件数は122件で、前年度の41件から約3倍へと急増しています。

＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞



電話勧誘販売が73件(59.8%)、訪問販売が17件(13.9%)、通信販売9件(7.4%)で無店舗販売が81.1%を占めています。

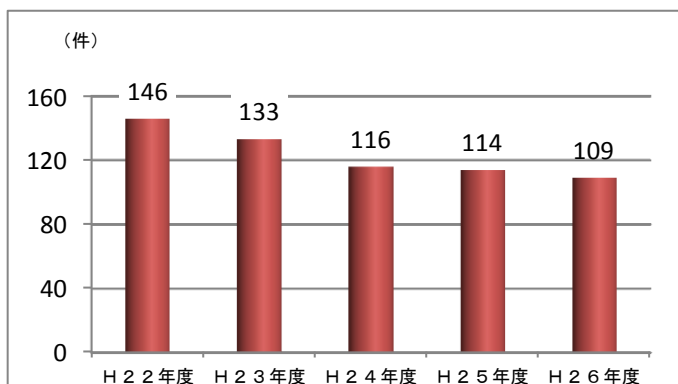
＜主な相談事例＞

- ◆光テレビを見るためにインターネット回線の契約をしたが、テレビを見れないモデムを付けられ、不要なパソコンを購入してしまった。
- ◆プロバイダ料が安くなるとの電話勧誘の後、遠隔操作で設定をしてもらったが、2日後不審に思い解約した。個人情報に漏洩されないか不安。
- ◆ネットを利用していない高齢の祖父が電話勧誘され、光回線の契約をしていたことが分かった。電話代が安くなると思ったようだ。

(2) 相談件数第2位「教養娯楽品」について

●相談件数、トラブルの多い「新聞」契約

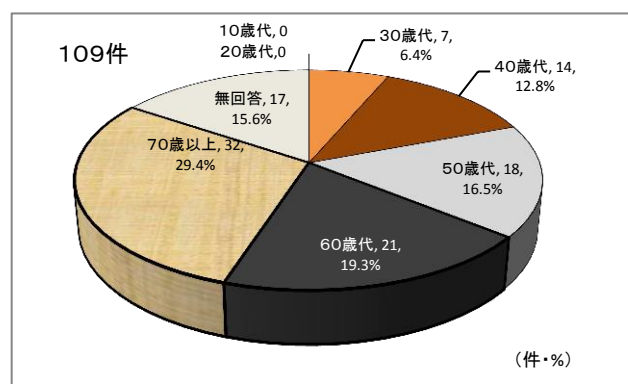
「新聞」に関する年度別相談件数の推移



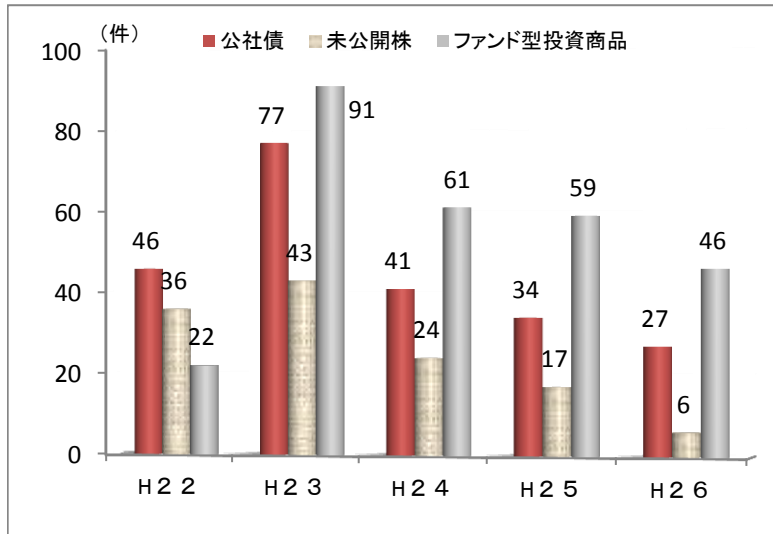
＜主な相談事例＞

- ◆昨年、3年間の新聞購読契約をした。転居するので解約したいと伝えたところ、解約料を請求された。

契約者年齢別割合



### (3) 相談件数第3位「金融・保険サービス」に関する相談件数と内訳の年度別推移

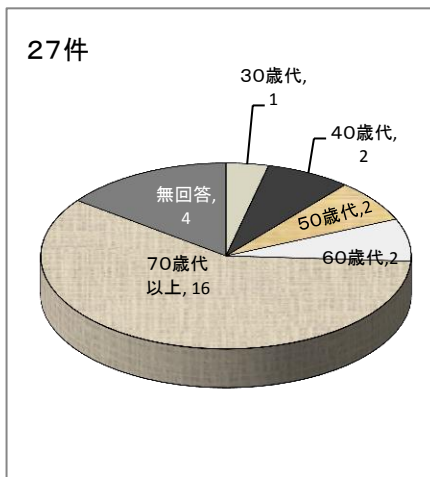


#### ＜主な相談事例＞

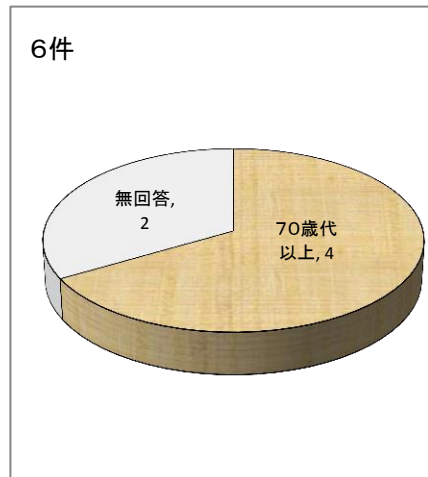
- ◆ 以前投資詐欺に遭った。被害回復ができるとの電話があり、被害金の返金を行っている事業者に電話をするように言われた。
- ◆ 「震災の被災者で有料老人ホームに入居したい人がいる。あなたの名前を貸してほしい。」という電話が架かってきた。その後また電話があり、「契約が成立したので生年月日を教えてほしい。」と言われた。
- ◆ 植林のオーナー制度の出資を、親から相続している。元本割れで訴訟が起きているとのニュースを聞き、不安。情報が知りたい。

#### 契約当事者の年代構成比(平成26年度)

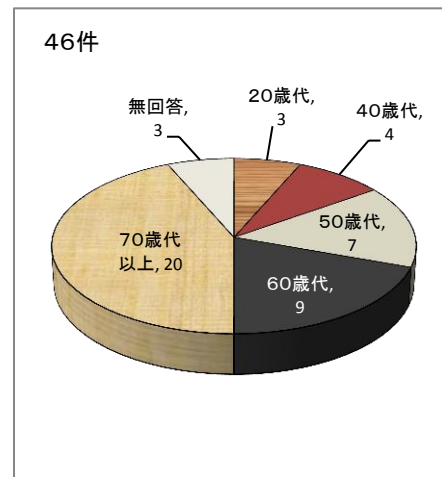
(公社債)



(未公開株)



(ファンド型投資商品)



#### 【既払額】

平均 55万円 最高額 200万円

#### 【既払額】

平均 492万円 最高額 1,400万円

#### 【既払額】

平均 509万円 最高額 5,100万円

### (4) 平成26年度に相談件数が多かった商品・役務等(小分類)

順位	商品・役務等	件数	%
1	アダルト情報サイト	492	10.8
2	デジタルコンテンツその他	238	5.2
3	商品一般	207	4.5
4	相談その他	125	2.7
5	光ファイバー	122	2.7
6	新聞	109	2.4
7	役務その他サービス	105	2.3
8	フリーローン・サラ金	100	2.2
9	賃貸アパート	97	2.1
10	健康食品	80	1.8
総件数		4,559	

順位	商品・役務等	件数	%
1	アダルト情報サイト	393	8.3
2	デジタルコンテンツその他	227	4.8
3	健康食品	214	4.5
4	商品一般	197	4.1
5	相談その他	129	2.7
6	修理サービス	121	2.5
7	新聞	114	2.4
8	賃貸アパート	101	2.1
9	リフォーム工事	83	1.7
10	フリーローン・サラ金	80	1.7
総件数		4,747	

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談。

### (5)平成26年度に増減数が多かった商品・役務等(小分類)

増加件数の多い商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	H25	H26	増	対前年度比
1	アダルト情報サイト	393	492	99	1.25
2	光ファイバー	41	122	81	2.98
3	役務その他サービス	33	105	72	3.18
4	他のネット接続	28	75	47	2.68
5	フリーローン・サラ金	80	100	20	1.25

減少件数の多い商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	H25	H26	減	対前年度比
1	健康食品	214	80	△134	0.37
2	修理サービス	121	61	△60	0.50
3	冷凍調理食品	30	4	△26	0.13
4	化粧品	65	40	△25	0.62
5	ファンド型投資商品	59	46	△13	0.78

### 【3】消費者被害にあわないために～消費生活センターからのアドバイス～

- ① うまい話には裏があります。相手の話に安易に乗らないようにしましょう。
- ② 「結構です。」「よろしいです。」などのあいまいな返事はしない。要らないものは「要りません!」、  
「必要ありません!」とはっきり断りましょう。
- ③ 契約する場合は、内容をよく確かめて、慎重に検討しましょう。迷った時は、一人で判断せずに家族  
や友人など信頼できる人に相談しましょう。
- ④ 住所、氏名、電話番号、銀行の口座番号など、個人情報を聞き出し、不当な請求をしてくる悪質な事  
業者もいますので、個人情報をむやみに教えないようにしましょう。
- ⑤ おかしい、不審だと感じたら、速やかに、最寄りの消費生活相談窓口にご相談してください。

## 《消費者ホットライン》

平成27年7月1日(水)から3桁化(188)スタート

イヤ  
嫌や(188)！泣き寝入り！！  
契約、悪質商法等に関する消費生活相談について、  
どこに相談して良いか分からないときは、一人で悩まずに、  
「消費者ホットライン」(局番なし 188番)にご相談ください。

#### 《操作方法》

- ①188を押すと、アナウンスが流れる。
- ②郵便番号が分かるときは、お住まいの郵便番号を押す。  
郵便番号が分からないときは、お住まいの地域の番号を選択して押す。
- ③お住まいの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口につながる。